



หลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงาน
สาขา ยกระดับคุณภาพงานบริการที่เป็นเลิศ
(รหัสหลักสูตร ๗๖๒๐๐๓๗๒๓๐๒๐๑)

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ในการสร้างทัศนคติและการพัฒนาบุคลิกภาพในการปฏิบัติงานบริการ
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม พัฒนาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นในการบริการที่เป็นเลิศ
- ๑.๓ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม นำความรู้ไปประยุกต์ใช้พัฒนาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ระยะเวลาการฝึก

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และการประเมินผล เป็นระยะเวลา ๓๐ ชั่วโมง โดยผู้รับการฝึกจะต้องมีเวลาฝึกไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐ จึงจะมีสิทธิ์สอบวัดผล

๓. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก

๑. มีอายุ ๑๘ ปีขึ้นไป
๒. แรงงานในสถานประกอบกิจการ หรือแรงงานทั่วไป
๓. มีสภาพร่างกายพร้อมที่จะเข้ารับการฝึกตลอดหลักสูตร

๔. วุฒิบัตร

ผู้เข้ารับการฝึกที่ผ่านการประเมิน และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของระยะเวลาฝึก ตามหลักสูตรที่กำหนด จะได้รับวุฒิบัตรจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี

๕. หัวข้อวิชา

รหัส	หัวข้อ	ชั่วโมงฝึก	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
๑	การสื่อสารแบบบูรณาการเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ	๒	๑
๒	การสร้างทัศนคติที่ดีในงานบริการด้วยการเรียนรู้ธรรมชาติและพฤติกรรมของลูกค้า	๓	๒
๓	การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ	๓	๒
๔	การตอบคำถามและล่วงรู้ความต้องการของลูกค้า	๓	๒
๕	แนวคิดในการเสริมสร้างทัศนคติและพัฒนาศักยภาพ	๒	๑
๖	การประเมินเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข	๒	๑
๗	เทคนิคการเพิ่มผลิตภาพแรงงาน	๑	๑

๘	เทคนิคการสร้างนิสัยอุตสาหกรรมเพื่อเพิ่มผลิตภาพแรงงาน	๑	๑
๙	เทคนิคการแก้ไขปัญหาหน้างานอย่างมีประสิทธิภาพ	๑	๑
		๑๘	๑๒
		๓๐	

๖. เนื้อหาวิชา

๖.๑ การสื่อสารแบบบูรณาการเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ (๒ : ๑)

เรียนรู้และฝึกทักษะการสื่อสารต่าง ๆ หลักการพูดเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า

๖.๒ การสร้างทัศนคติที่ดีในงานบริการด้วยการเรียนรู้ธรรมชาติและพฤติกรรมของลูกค้า (๓ : ๒)

เรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างทัศนคติที่ดีในงานบริการ ด้วยการเรียนรู้ธรรมชาติและพฤติกรรมของลูกค้า ว่าลูกค้ามีลักษณะนิสัยอย่างไร

๖.๓ การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (๓ : ๒)

เรียนรู้และฝึกทักษะการปรับปรุง ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม สู่การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ เชื่อมั่น และความพึงพอใจในการบริการ

๖.๔ การตอบคำถามและล่วงรู้ความต้องการของลูกค้า (๓ : ๒)

เรียนรู้และฝึกทักษะการใช้เทคนิคในการตอบคำถามกับลูกค้า ตอบคำถามอย่างไรให้ประทับใจ และรู้ถึงความต้องการของลูกค้า

๖.๕ แนวคิดในการเสริมสร้างทัศนคติและพัฒนาศักยภาพ (๒ : ๑)

เรียนรู้และเข้าใจการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน (Core Competency) และภาวะผู้นำ (Leadership)

๖.๖ การประเมินเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข (๒ : ๑)

เรียนรู้และทำความเข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ การสื่อสาร การถ่ายทอด บุคลิกภาพ พฤติกรรม คุณภาพ จริยธรรม บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความคิดต่อการเปลี่ยนแปลง

๖.๗ เทคนิคการเพิ่มผลิตภาพแรงงาน (๑ : ๑)

อธิบายถึงหลักการเพิ่มผลิตภาพแรงงาน วิธีการเพิ่มผลิตภาพแรงงาน ภาคปฏิบัติจัดให้มีกิจกรรมในการเพิ่มผลิตภาพแรงงานให้เกิดขึ้นในองค์กร

๖.๘ เทคนิคการสร้างนิสัยอุตสาหกรรมเพื่อเพิ่มผลิตภาพแรงงาน (๑ : ๑)

อธิบายถึงเทคนิคการสร้างนิสัยอุตสาหกรรมที่แรงงานจำเป็นต้องมีในการทำงาน วิธีการสร้างนิสัยอุตสาหกรรมให้เกิดขึ้นในการทำงาน ภาคปฏิบัติจัดให้มีการวิเคราะห์จุดบกพร่องในการทำงาน การปรับปรุงพฤติกรรมในการทำงานให้ดีขึ้นเพื่อเพิ่มผลิตภาพแรงงาน

๖.๙ เทคนิคการแก้ไขปัญหาหน้างานอย่างมีประสิทธิภาพ (๑ : ๑)

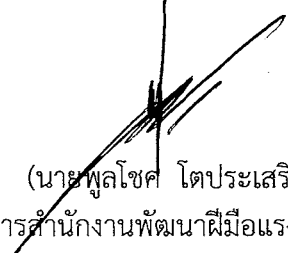
อธิบายถึงปัญหาที่มักเกิดขึ้นในการทำงาน สาเหตุของปัญหา การป้องกันปัญหา และการแก้ไขปัญหอย่างมีประสิทธิภาพโดยยึดคุณธรรม ภาคปฏิบัติจัดให้มีเสนอปัญหาที่มักพบในการทำงาน รวมถึงเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาขณะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ



(นางสาวฉันทนา คำมี)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ

ผู้ชออนุมัติหลักสูตร



(นายพูลโชค โตประเสริฐ)

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี

ผู้อนุมัติหลักสูตร